



# 時間や場所の制約を受けない新たな営業スタイル 「どこでも営業店」の実現

株式会社北國銀行  
専務取締役 杖村 修司



# 弊行概要



名称	株式会社北國銀行
証券コード	8363 (東証一部)
本店所在地	石川県金沢市広岡2丁目12番6号
設立	昭和18年12月18日
総資産	3兆8,857億円
貸出金	2兆3,355億円
預金 (除く譲渡性預金)	3兆914億円
格付け	S&P:A- (長期) R&I:A+ (長期)
発行済株式総数	299,901千株
関連会社	北国総合リース (株) (株) 北国クレジットサービス 北国保証サービス (株) 北国マネジメント (株) 北国債権回収 (株)

## 店舗ネットワーク



都市・海外支店	
東京	1店舗
大阪	1店舗
名古屋	1店舗
シンガポール	1店舗

海外駐在員事務所	
上海	1か所

## プラザ拠点

ローンセンター	11か所
マネープラザ	5か所
ほけんプラザ	5か所

## A T Mネットワーク

### 北陸3県のA T M網

北國銀行 A T M 406台

コンビニATM (ローソン、E-net、セブン) 約1,000台

+

FITネット

いしかわマイネット

福井銀行 北國銀行 富山第一銀行

- 
- 
1. **北國銀行のワークスタイル**
  2. 新旧比較
  3. プロジェクトの全体概要
  4. プロジェクトの真の目的
  5. 施策効果と今後
- (参考) フィンテックの取り組み

# 1. 北國銀行のワークスタイル

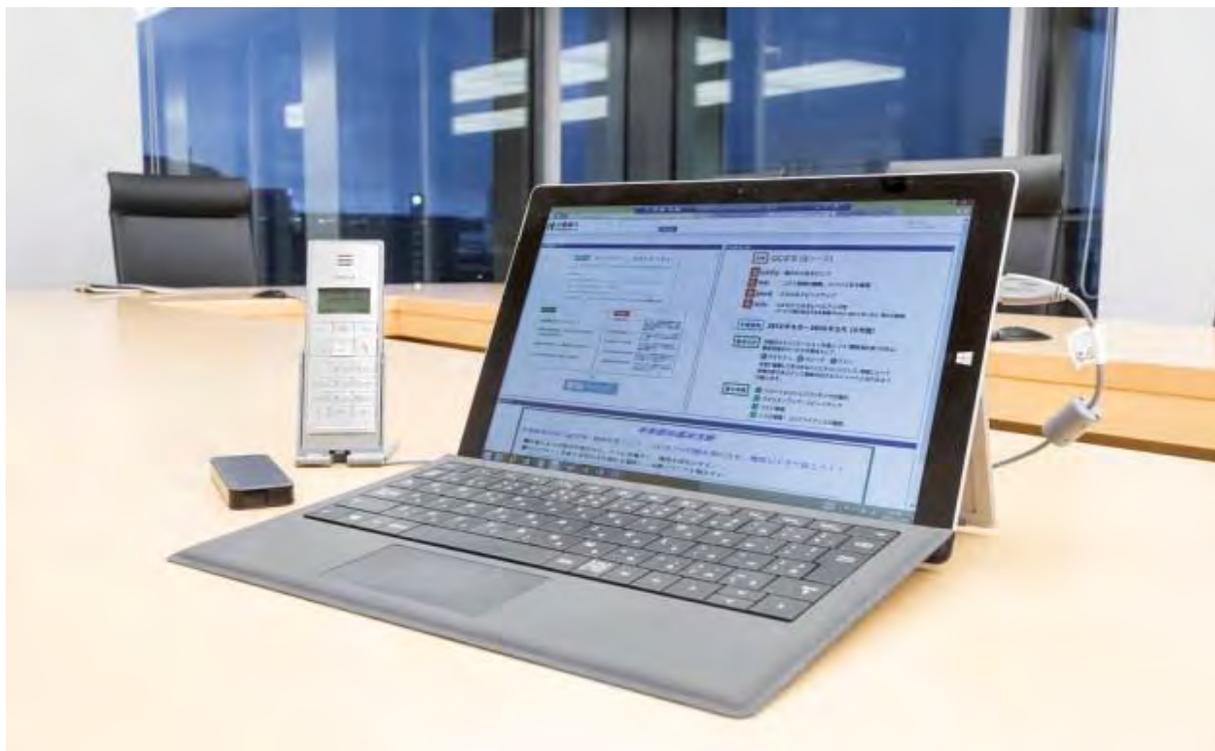
- 行内は無線LAN導入によるオープンフロア
- 完全なペーパーレスを目指した設計



- 無線LANを導入  
オープンフロアを実現
- キャビネットや引き出しが  
無く 紙資料の保管が  
できない環境

# 1. 北國銀行のワークスタイル

## ■ デスク上はシンクライアント端末と電話が基本



- 行員の机にはSurfaceと電話のみ
- 行員同士の顔が見えやすくなりコミュニケーションが活性化

# 1. 北國銀行のワークスタイル

- 会議はSurfaceを利用し、完全ペーパーレス
- Skype for Businessにより遠隔地とも会議実施



- オープンスペースでのミーティング
- 会議時は各自の端末を持参
- ムダな移動時間が削減

# 1. 北國銀行のワークスタイル

## ■ 外出先でも行内と全く変わらない環境



- 携帯電話回線等を利用して  
外出先から利用可能
- 各種契約・申請は  
ペーパーレスで完結
- 面談後の記録は  
外出中の空き時間に登録

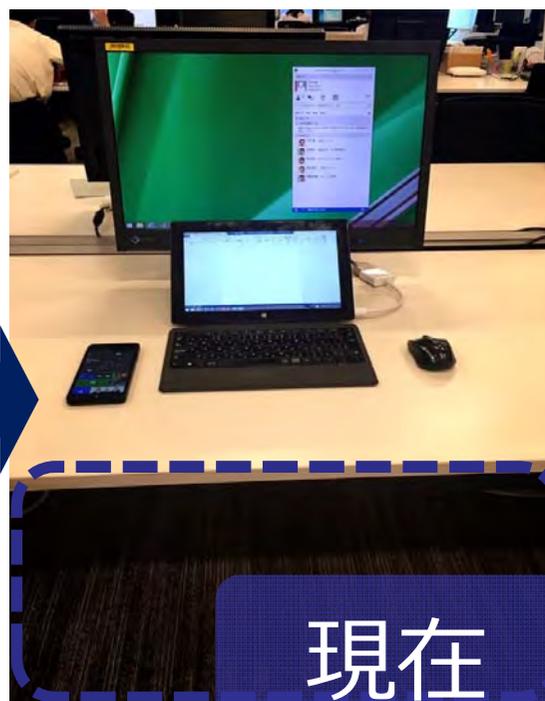
- 
- 
1. 北國銀行のワークスタイル
  - 2. 新旧比較**
  3. プロジェクトの全体概要
  4. プロジェクトの真の目的
  5. 施策効果と今後
- (参考) フィンテックの取り組み

## 2. 新旧比較 ～デスク回り、脇机～

- 基本方針は「ペーパーレス化」
- 紙書類が無いいため、デスク回りがスッキリ！



以前



現在

- 脇机がなく、  
足元スペースがスッキリ！
- マルチディスプレイで  
業務効率化

## 2. 新旧比較 ～キャビネット～

### ■ペーパーレスにより保存場所も削減



以前



現在

- 2人で1スペース  
→5人で1スペース

## 2. 新旧比較 ～書類の廃棄～

### ■ 段ボール箱 約1万4千個分の紙を廃棄



- 本店移転時に  
ペーパーレス化プロジェクトを  
実施
- 第1回：8,200箱（平成25年）  
第2回：5,700箱（平成26年）  
の紙を廃棄

- 
- 
1. 北國銀行のワークスタイル
  2. 新旧比較
  - 3. プロジェクトの全体概要**
  4. プロジェクトの真の目的
  5. 施策効果と今後
- (参考) フィンテックの取り組み

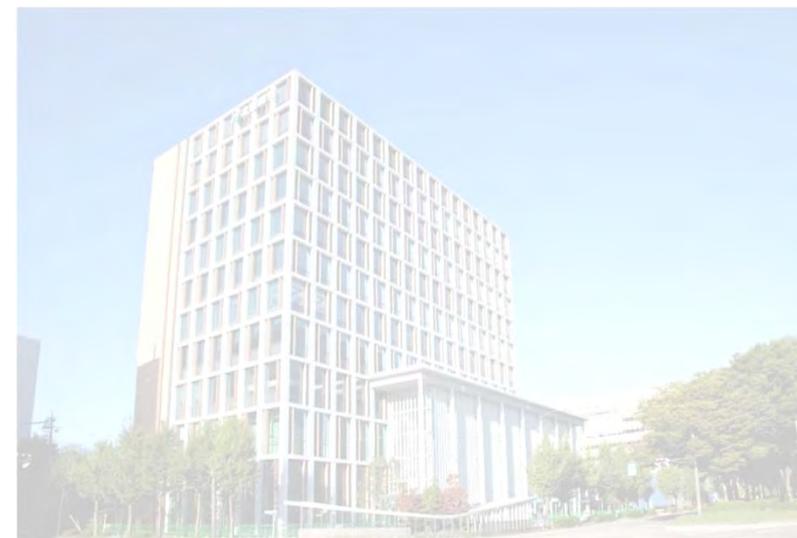
# 3. プロジェクトの全体概要

## ■コンセプト

①どこでも営業店

②行内コミュニケーション  
コラボレーション活性化

③コスト削減・運用の効率化

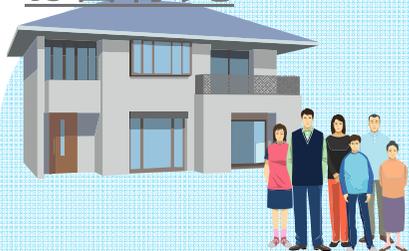


THE HOKKOKU BANK, LTD. All rights reserved.

# 3. プロジェクトの全体概要

## ①どこでも営業店

お客様先



どこでも同じ業務が可能



どこでも同じ  
コミュニケーション環境

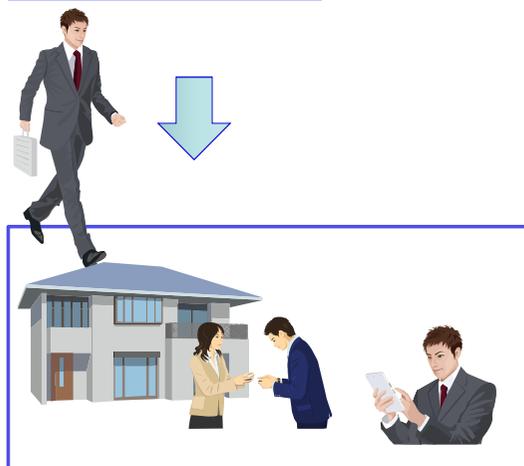


どこでも行員に  
ダイレクトにつながる  
THE HOKKOKU BANK, LTD. All rights reserved.

# ①どこでも営業店

## ■どこにいても営業店内と同じ業務が可能

- お客様先などの行外で 営業店における窓口業務（現金取引を除く）となる 情報収集・商談・コンプライアンスチェック・記録/報告を すべてできる環境を実現
- 端末は アプリケーションを含めデータを一切格納できず 行内/行外で同一の統一されたシンクライアント環境を利用



### どこでも営業店

#### 情報収集



イントラネット利用

#### 商談



プレゼンス参照

画面でのシミュレーション

Web会議でのライブ説明

#### コンプライアンスチェック



- ・適合性判定チェック
- ・証跡蓄積
- ・申請

#### 記録/報告



- ・日報作成
- ・CRMシステム

THE HOKKOKU BANK, LTD. All rights reserved.

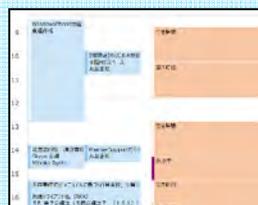
# 3. プロジェクトの全体概要

## ②行内コミュニケーション・コラボレーション活性化

行内



- 連絡可能(V)
- 取り込み中(B)
- 応答不可(D)
- 一時退席中(E)
- 業務時間外(W)
- 退席中表示(A)



プレゼンス  
(在席状況 + 予定の確認)



インスタントメッセージ



IP電話



オンライン会議

## ②行内コミュニケーション コラボレーション活性化 北國銀行

### ■ 自宅での利用

- 業務端末は自宅からも利用可能（災害対策も考慮）
- 業務に応じて利用できるシステムを管理・規定
- 休職時も 復職時に向け情報照会・教育コンテンツの利用が可能

#### 在宅勤務時

##### <利用例>

##### ◆業務に該当◆

- メール
- グループウェア
- 人事考課



#### 休職時（産休・介護等）

##### <利用例>

##### ◇業務に該当しない◇

- グループウェア  
（通達・業務連絡）
- 教育コンテンツ



THE HOKKOKU BANK, LTD. All rights reserved.

- 
1. 北國銀行のワークスタイル
  2. 新旧比較
  3. プロジェクトの全体概要
  - 4. プロジェクトの真の目的**
  5. 施策効果と今後
- (参考) フィンテックの取り組み

## 4. プロジェクトの真の目的

### ■ よく言われている目的

- ペーパーレスでコスト削減
- IP電話でコスト削減
- システムコストの削減
- コミュニケーション多様化
- テレワーク対応
- 仕事のスピードアップ
- 働き方改革
- 生産性向上

間違いではないが・・・

## 4. プロジェクトの真の目的

### ■ 最終目標：真の狙い（戦略コンセプト）

結果的に 働き方改革につながり  
生産性が向上し コスト削減にも寄与する

インフラを変えることでイノベーションが加速する



THE HOKKOKU BANK, LTD. All rights reserved.

## 4. プロジェクトの真の目的

### ■ 最終目標：真の狙い（戦略コンセプト）

- 顧客志向のビジネスモデル以外生き残れない 変革に耐える会社・組織へ
- 生き残るために組織能力を上げる（どう上げるのか）
- 高付加価値サービス対応組織へ
  - ① 中央集権組織から自立組織ミックス型へ
  - ② 双方向のコミュニケーションによる 新しいリーダーシップの形成
  - ③ 知識を出し合い 議論しスピーディに結論を出す組織へ
  - ④ 情報の民主化によるリスクの低減  
みんなでチェック みんなで管理 権限の乱用もチェック
  - ⑤ 単一モデルから多機能組織へ移行

規制業種、右肩上がりの業績、プロダクトアウトの発想→マーケットインのシステム構想へ（組織全体の枠組みの問題？）



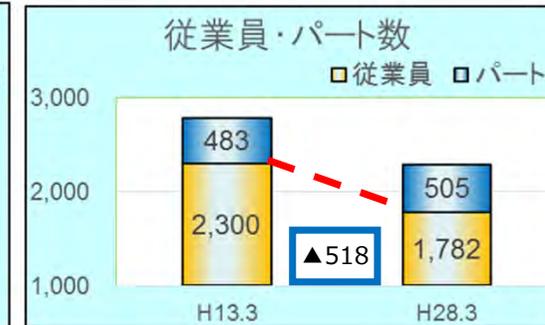
- 
1. 北國銀行のワークスタイル
  2. 新旧比較
  3. プロジェクトの全体概要
  4. プロジェクトの真の目的
  - 5. 施策効果と今後**

(参考) フィンテックの取り組み

# 5. 施策効果と今後

## ■ 生産性向上取組結果 – 15年間の推移 (計数) –

	平成13年3月期	平成28年3月期	増減
コア業務粗利益	53,423百万円	46,414百万円	△7,009百万円
資金利益	48,517百万円	40,811百万円	△7,706百万円
役務利益	4,601百万円	5,186百万円	585百万円
経費	35,870百万円	28,439百万円	△7,431百万円
コア業務純益	17,552百万円	17,974百万円	422百万円
預金	25,473億円	31,886億円	6,413億円
貸出金	19,598億円	23,355億円	3,757億円
貸出金利回り	2.20%	1.27%	△0.93%
有価証券利回り	2.49%	1.21%	△1.28%
預金利回り	0.31%	0.02%	△0.29%
経費率	1.46%	0.90%	△0.56%
OHR	67.14%	61.27%	△5.87%
10年国債利回り	1.27%	△0.09%	△1.36%
店舗数	143店舗+4代理店	104店舗	△43店舗
行員数 (ビジネススタッフ数)	2,300人 (483人)	1,782人 (505人)	△518人 (22人)

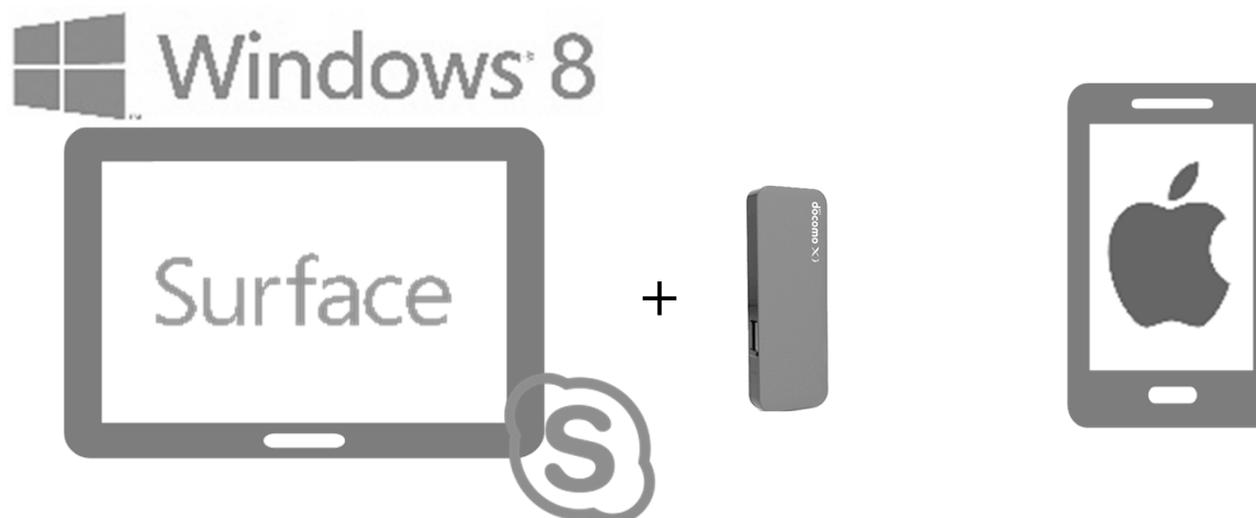


- 15年間で収益環境は大きく変化
- 資金利益の減少を経費削減で補てん

## 5. 施策効果と今後

### ■現在のユーザー環境

- 外出先ではUSBモバイルデータカードを使って行内に接続
- iPhoneは一部行員にのみ貸与
- 行内での通話用としてハンドセットも利用



# 5. 施策効果と今後

## ■ 今後のユーザー環境

- Windows Phoneを全役職員に貸与し 通話はこれで完結
- 外出先ではモバイルホットスポット機能で接続し VDIを利用
- ContinuumでVDIを利用可能に




**Windows 10**

スピーディな顧客対応を重視する  
北國銀行が選んだのは、  
**Windows 10 Mobile。**

**北國銀行**

時間や場所に縛られない多様な働き方を実現し、  
行員一人ひとりの営業力を強化。

Skype for Business 導入による生産性の向上  
企業導入を前倒した高度なセキュリティ機能  
全行員分 2,400 台の MADOSMA QS01A を導入

Windows 10 Mobile の多彩なラインナップ

Microsoft

【平成28年9月28日付 日本経済新聞広告に掲載】

THE HOKKOKU BANK,LTD. All rights reserved.

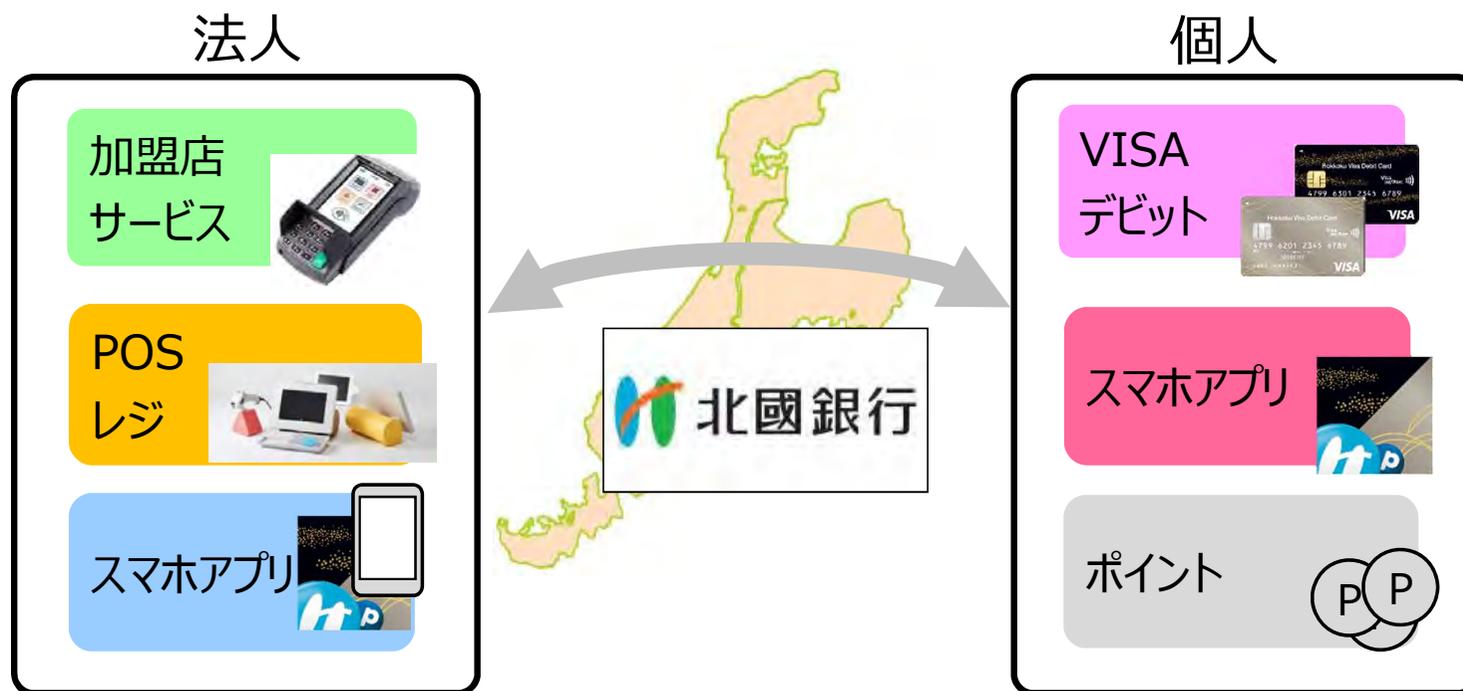
- 
1. 北國銀行のワークスタイル
  2. 新旧比較
  3. プロジェクトの全体概要
  4. プロジェクトの真の目的
  5. 施策効果と今後

**(参考) フィンテックの取り組み**

# (参考) フィンテックの取り組み

## ■ カード・ポイント・アプリの展開

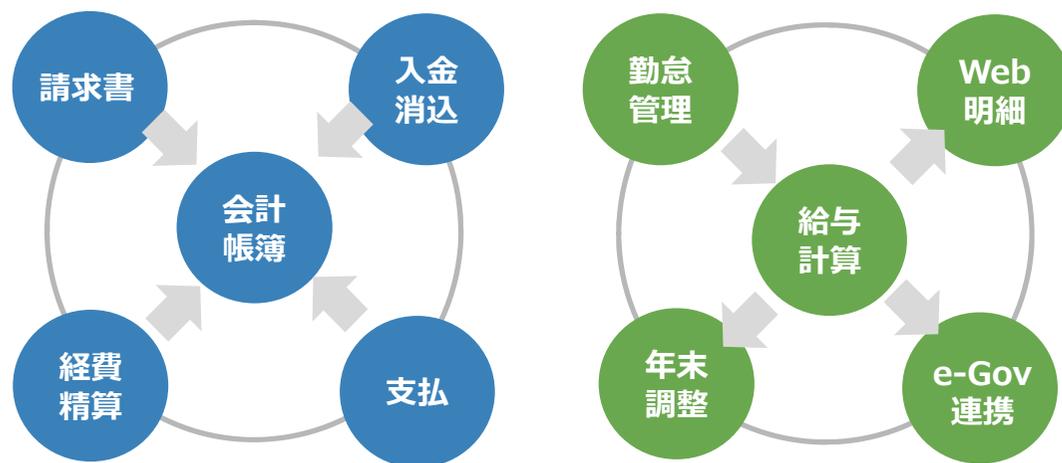
- 北陸地区の全てのお客さま（個人・法人）に、カード・ポイント・アプリを中心とした新たなサービスを発信



# (参考) フィンテックの取り組み

## ■ freeeとの業務提携

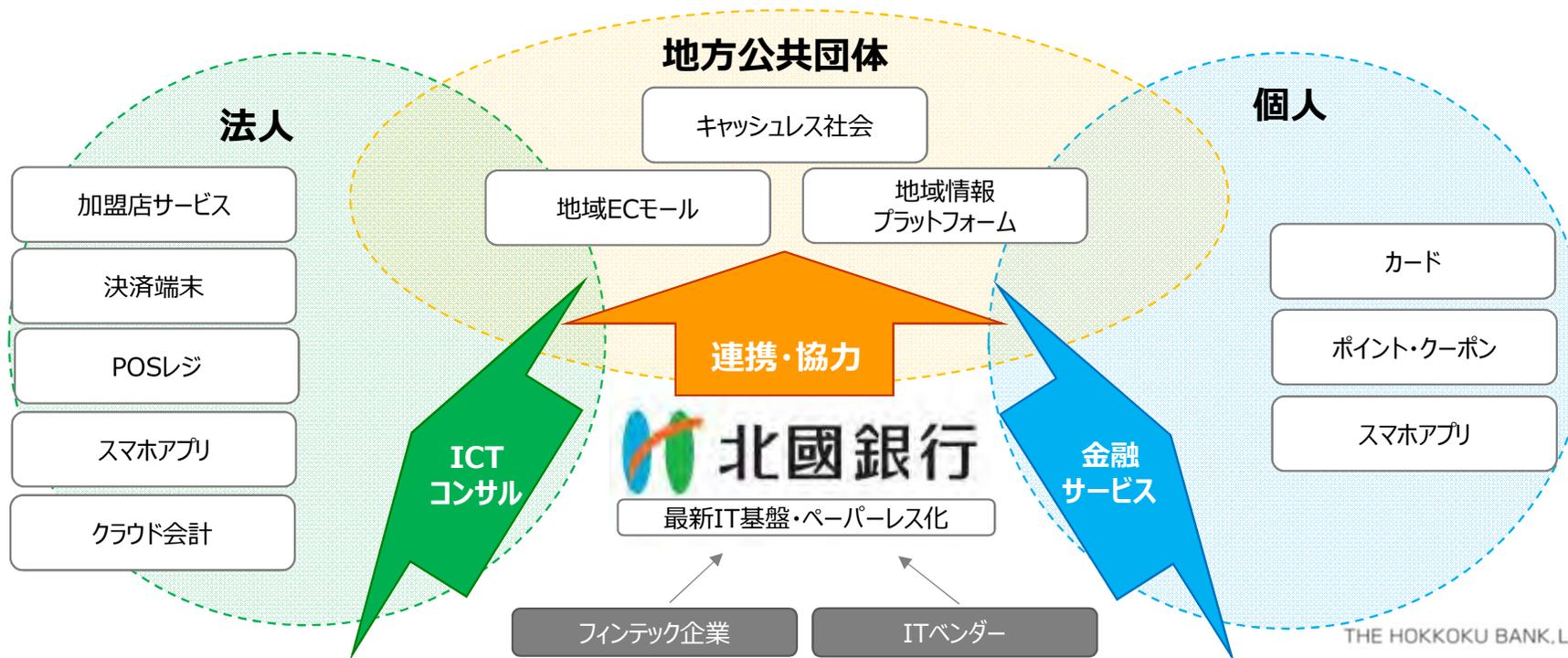
- 銀行・税理士にデータを共有し、お客さまをバックオフィス業務から解放
- 提携後6か月で、北陸地区のアカウント数3,000先増加



# (参考) フィンテックの取り組み

## ■ 北國銀行の目指す姿

- お客さまの多様なニーズ → ITを駆使した新たな「金融サービス」の提供
- 地域の生産性向上と地域経済の活性化への役割を追求



THE HOKKOKU BANK, LTD. All rights reserved.